

GUIA PRÁTICO DO CONSUMIDOR

O que é Código de Defesa do Consumidor?

- É uma lei de ordem pública (8.078/90) que estabelece direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, para evitar que os primeiros sofram qualquer tipo de prejuízo. Uma lei de ordem pública não pode ser contrariada nem por acordo entre as partes.

Quem são os Consumidores?

- Pode ser uma pessoa, várias pessoas ou ainda empresas que compram ou utilizam produtos e serviços, para uso próprio.

E os Fornecedores, quem são?

- São empresas ou pessoas que produzem, montam, criam, constroem, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços.

O que é Produto?

- É qualquer bem móvel (carro, eletrodoméstico, sofá etc.) ou imóvel (casa, terreno, apartamento etc.).

O que é Serviço?

- É qualquer trabalho prestado mediante pagamento, inclusive serviços públicos, bancários, financeiros, de crédito e de seguros.

O que é Serviço Público?

- São aqueles prestados pelo poder público à população: transportes, água, esgotos, telefone, luz, correios. Estes serviços podem ser prestados diretamente pelo poder público ou por empresas públicas e autarquias. O prestador de serviço público também é fornecedor, portanto, os serviços públicos devem ser adequados e eficazes.

OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- O Código de Defesa do Consumidor enumera os direitos básicos do consumidor. No entanto, outras situações que venham a causar prejuízos também estão previstas no Código.

São direitos do consumidor:

- 1 - Proteção à vida e à saúde;
- 2 - Educação para o consumo;
- 3 - Escolha de produtos e serviços;
- 4 - Informação;
- 5 - Proteção contra publicidade enganosa e abusiva;
- 6 - Proteção contratual;
- 7 - Indenização;
- 8 - Acesso à justiça;
- 9 - Facilitação de defesa de seus direitos;
- 10 - Qualidade dos serviços públicos.

Proteção da vida e da saúde

O Código de Defesa do Consumidor se preocupa com a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra produtos e serviços perigosos ou nocivos que ofereçam riscos. Produtos perigosos por natureza como, por exemplo, inseticidas e álcool, devem ser acompanhados por impressos próprios que tragam todas as informações necessárias sobre seu uso, composição, antídoto e toxicidade. Se depois que o produto for colocado à venda o fornecedor tiver conhecimento de seu perigo, deverá imediatamente comunicar às autoridades competentes e aos consumidores, através de anúncios publicitários em rádio, TV, jornal. É, portanto, dever do fornecedor informar o consumidor sobre a quantidade, características, composição, preço e riscos que

porventura o produto apresentar. O não cumprimento a esta determinação do Código configura crime e prevê detenção de 6 meses a 2 anos e multa.

Publicidade

O Código de Defesa do Consumidor proíbe a execução ou promoção de publicidade enganosa ou abusiva e prevê pena de 3 meses a um ano e multa para quem incorrer na prática. O ideal é que toda publicidade seja clara para que o consumidor possa identificá-la facilmente. O fornecedor deve dispor de informações técnicas e científicas para provar a veracidade da propaganda e deve cumprir o que for anunciado. As informações da propaganda fazem parte do contrato.

A propaganda enganosa contém informações falsas sobre o produto ou serviço, quanto à:

- Características;
- Quantidade;
- Origem;
- Preço;
- Propriedades;
- Ou quando omite dados essenciais.

A publicidade é abusiva quando:

- Gera discriminação;
- Provoca violência;
- Explora o medo e a superstição do consumidor;
- Aproveita da falta de experiência da criança;
- Desrespeita valores ambientais;
- Induz a comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

Proteção contratual

O Código de Defesa do Consumidor garante a igualdade nas contratações, possibilitando modificação ou supressão de cláusulas contratuais desproporcionais, que provoquem desequilíbrio entre o consumidor e o fornecedor.

O que é contrato?

- É um acordo em que as pessoas assumem obrigações entre si.

O que é contrato de adesão?

- Nem sempre o contrato é elaborado e escrito pelas partes. Se uma das partes apresenta a outra um contrato já elaborado e impresso para assinar, será chamado de contrato de adesão.

O contrato deve ter:

- Linguagem simples;
- Letras em tamanho de fácil leitura;
- Destaque nas cláusulas que limitem os direitos do consumidor.

Regras gerais para qualquer tipo de contrato:

O Código de Defesa do Consumidor garante o equilíbrio dos direitos e obrigações na assinatura de qualquer tipo de contrato. Assim, não são permitidas cláusulas que:

- a) Diminuem a responsabilidade do fornecedor no caso de dano ao consumidor;
- b) Proibam o consumidor de devolver o produto ou reaver a quantia já paga quando o produto ou serviço apresentar defeito;
- c) Estabeleçam obrigações para outras pessoas além do fornecedor e do consumidor;
- d) Coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- e) Estabeleçam obrigatoriedade somente para o consumidor apresentar provas no processo judicial;
- f) Proibam o consumidor de recorrer diretamente a um órgão de proteção ao consumidor ou à justiça, sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar;
- g) Possibilitem ao fornecedor modificar qualquer parte do contrato, sem autorização do consumidor;
- h) Estabeleçam perda das prestações já pagas por descumprimento de obrigações do consumidor.

Como proceder quando seu contrato apresentar alguma cláusula abusiva?

Leia atentamente o contrato, pois é de fundamental importância. Quando encontrar alguma cláusula com a qual não concorde, questione e proponha sua alteração ou supressão antes de assinar. Se a outra parte não concordar, o consumidor deverá levar seu contrato ao órgão de defesa do consumidor que convocará o fornecedor para explicações e eventual acordo. Quando o problema atingir vários consumidores contra o mesmo fornecedor, esse órgão defenderá todo o grupo.

Se o consumidor preferir poderá procurar advogado de sua confiança ou, não tendo recursos, a assistência judiciária gratuita do Estado.

DEVERES DO CONSUMIDOR

Consciência Crítica: questionar o preço e a qualidade de produtos e serviços.

Preocupação Social: estar ciente das consequências de nosso consumo sobre os outros cidadãos.

Reclamação: mais que um direito, é um dever de consciência.

Solidariedade: organizar-se em conjunto, para a promoção e proteção dos interesses dos consumidores.

Pesquisa: pesquisar sempre antes de comprar.

Consciência do Meio Ambiente: preservar, conservar, proteger nossos recursos naturais.

Boicote: a comerciantes desonestos e inescrupulosos.

Honestidade: falar sempre a verdade ao reclamar junto aos órgãos de Defesa do Consumidor.

Ao adquirir produtos observe:

- 1) O prazo de validade. Observe com atenção as datas indicadas nos alimentos e remédios.
- 2) A boa aparência das embalagens. Latas amassadas, estufadas ou enferrujadas, embalagens abertas ou danificadas causam danos à saúde.
- 3) A autenticidade. Produtos falsificados podem ser perigosos.

Ao contratar serviços evite:

- 1) oficinas não autorizadas e profissionais inexperientes. Na dúvida contrate um profissional recomendado.
 - 2) contratar serviço antes de fazer um orçamento. O orçamento é direito do consumidor e nele deverá constar:
 - a) forma de pagamento;
 - b) o tempo de execução do serviço;
 - c) o tipo de material a ser usado;
 - d) detalhes do serviço a ser executado.
- O orçamento tem validade de 10 dias a partir da data de recebimento pelo consumidor.

ATENÇÃO: A APROVAÇÃO DO ORÇAMENTO DEVE SER FEITA POR ESCRITO E SOMENTE PELO CONSUMIDOR.

O prestador de serviços deve sempre utilizar peças novas quando o serviço exigir reposição de peças. O consumidor deverá ser consultado quanto à possibilidade da utilização de peças usadas ou recondiçionadas.

Apresentação do produto:

Os produtos ou serviços devem ser oferecidos ao consumidor brasileiro em língua portuguesa e com informações claras sobre:

- 1 - As características do produto ou serviço;
- 2 - Suas qualidades;
- 3 - Quantidade;
- 4 - Composição, ou seja, ingredientes utilizados;
- 5 - Preço;
- 6 - A garantia;
- 7 - Prazo de validade;

- 8 - O nome do fabricante e o endereço;
- 9 - Os eventuais riscos que possam apresentar à saúde e segurança dos consumidores.

Quando o consumidor compra um produto nacional ou importado (eletrodoméstico, por exemplo) o fabricante ou importador deve garantir a troca das peças enquanto ele estiver à venda. Mesmo depois que o produto deixou de ser fabricado ou importado, a oferta das peças deverá ser mantida por determinado prazo.

Reembolso postal, compra por telefone, etc.

Quando você comprar um produto ou contratar um serviço através de:

- reembolso postal (anúncios em revistas, TV, jornais, etc);
- pedido por telefone;
- vendedores na porta de sua casa e outros meios que sejam fora do estabelecimento comercial;

Você tem direito de se arrepender da compra ou contratação no prazo de 7 dias, contados a partir do recebimento do produto ou serviço ou assinatura do contrato. No caso de arrependimento, o consumidor deverá devolver o produto ou suspender o serviço e terá direito à devolução do valor pago, com correção monetária.

TERMO DE GARANTIA

O Termo de Garantia deverá ser preenchido no momento da compra, na frente do consumidor. Junto com ele deve ser entregue o Manual de Instalação e Instrução de uso do produto. O Termo de Garantia deverá esclarecer:

- a) No que consiste a garantia;
- b) Qual o seu prazo;
- c) O local em que deve ser exigida.

ATENÇÃO: ainda que o termo de garantia não exista, o Código de Defesa do Consumidor garante os seus direitos. No caso de produtos ou serviços defeituosos procure o PROCON!

Consumidor, fique atento! Você não deve comprar:

- 1) Produtos com prazo de validade vencido. Observe com atenção os prazos indicados nos alimentos e remédios.
- 2) Produtos com má aparência, latas amassadas, estufadas ou enferrujadas, embalagens abertas ou danificadas.
- 3) Produtos com suspeita de terem sido falsificados.
- 4) Produtos que não atendam à sua real finalidade. Ex.: chuveiro elétrico ou ferro de passar que não esquentem. Procure testar o produto na loja, antes de comprar.

São práticas abusivas:

- 1) Obrigar o consumidor, na compra de um produto, levar outro que não queira para que tenha direito ao primeiro. É a chamada venda casada. A regra é válida também na contratação de serviços.
- 2) Recusar atender consumidores quando há estoque de mercadorias.
- 3) Fornecer serviço ou produto sem que o consumidor tenha solicitado e depois, cobrar por ele.
- 4) Aproveitar-se da ignorância, falta de conhecimento em vista da idade, saúde ou condição social do consumidor para convencê-lo a comprar um produto ou contratar um serviço.
- 5) Exigir vantagem exagerada ou desproporcional em relação ao compromisso que o consumidor esteja assumindo.
- 6) A prestação dos serviços sem que seja apresentado ao consumidor um orçamento com a previsão de custos, mão-de-obra etc.
- 7) Difamar o consumidor, principalmente se ele estiver exercendo seu direito.
- 8) Colocar no mercado produto ou serviço em desacordo com as leis que regulamentam sua produção.
- 9) Deixar de estipular prazo máximo para entrega de produto ou fornecimento de serviço.
- 10) Utilizar peças de reposição usadas ou recondicionadas no conserto de um produto, sem autorização de consumidor.

11) Fixar multa superior a 2% do valor da prestação, nos contratos de financiamentos.

Reparação de danos

Sempre que um produto ou serviço causar acidente, serão responsabilizados:

- 1º - O fabricante
- 2º - O produtor
- 3º - O construtor
- 4º - O importador

Na impossibilidade de identificar o fabricante, o produtor, o construtor ou o importador, que respondem solidariamente pelo dano, o responsável passa a ser o comerciante. Um produto é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração certas circunstâncias relevantes, entre as quais:

- sua apresentação;
- o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- a época em que foi colocado em circulação;

Atenção: um produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

AS OPÇÕES DO CONSUMIDOR

1) Quando um determinado produto apresentar defeito de fabricação, o fornecedor tem 30 dias para corrigí-lo. Passado esse prazo, o consumidor pode exigir:

- A troca do produto;
- Abatimento no preço;
- O dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

2) Havendo defeito na prestação do serviço o consumidor tem direito de exigir:

- Nova execução do serviço, sem qualquer custo;
- Abatimento no preço;
- Devolução do valor pago, em dinheiro, com correção monetária.

3) Se o problema refere-se à quantidade do produto, o consumidor pode exigir:

- Troca do produto;
- Abatimento no preço;
- Que a quantidade seja completada de acordo com a indicada no rótulo ou conforme a solicitação;
- O dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

Prazos para reclamar de produto ou serviço com defeito:

- 30 (trinta) dias para produto ou serviço não durável, contados a partir do recebimento do produto ou término do serviço. Ex: alimentos.
- 90 (noventa) dias para produto ou serviço durável, contados também a partir do recebimento do produto ou término do serviço. Ex: eletrodomésticos.

Se o defeito não for evidente, dificultando a sua identificação imediata, os prazos começam a ser contados a partir do seu aparecimento.

COBRANÇA DE DÍVIDAS

Todo inadimplente tem que ser cobrado, mas existe forma certa de fazer a cobrança. O Código de Defesa do Consumidor não permite que o fornecedor faça escândalos na porta da casa do consumidor ou tenha qualquer outra atitude que o exponha ao ridículo.

CADASTRO DE CONSUMIDORES

Normalmente, quando o consumidor aluga uma casa ou compra a prazo, preenche fichas de seus dados pessoais. Essas fichas formam um cadastro, cujas informações podem ser utilizadas pelos comerciantes para se protegerem dos maus clientes. A criação e a utilização deste tipo de cadastro não é proibida pelo Código que, no entanto, assegura ao consumidor:

- Direito à retificação de dados incorretos;
- Direito a exclusão de informações negativas após um período de 5 anos;
- Direito de acesso às informações cadastradas a seu respeito;
- Direito de saber antecipadamente sobre a abertura da ficha de cadastro.

CADASTRO DE FORNECEDORES

O Código de Defesa do Consumidor determina que os órgãos públicos de defesa do consumidor façam uma listagem dos fornecedores reclamados. Essa listagem poderá ser consultada, a qualquer momento, pelos interessados, que poderão saber, inclusive, se o fornecedor atende ou não a reclamação. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor prevê sua publicação anual.

COMO RECLAMAR?

Em primeiro lugar, é bom saber que para exigir seus direitos, o consumidor não precisa contratar um advogado: o atendimento no PROCON é gratuito. O órgão público analisará o seu caso e convocará as partes para um possível acordo.

COMO MOVER UMA AÇÃO?

A ação na justiça pode ser individual ou coletiva, se várias pessoas sofreram um mesmo tipo de dano.

- Se o dano for individual:

O consumidor deverá procurar a assistência judiciária gratuita, se for carente, ou contratar advogado.

- Se o dano for coletivo:

Os órgãos e as associações de proteção ao consumidor, além do Ministério Público poderão, em nome próprio, ajuizar ação em defesa dos lesados.

COMO USAR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor depende só de você. Deixe-o sempre à mão. Leve-o em suas compras e, em caso de dúvida, consulte-o. Não se acanhe, é um instrumento de defesa de seus direitos.

QUEM PODE AUXILIAR NA UTILIZAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

Havendo dificuldades em fazer valer seus direitos, procure os órgãos (PROCON's) ou associações de defesa do consumidor.

DICAS PARA O SEU DINHEIRO VALER MAIS

- Avalie se a mercadoria vale o preço cobrado;
- Compare os preços. Sempre há lugares mais baratos;
- Pechinchar sempre é uma boa idéia;
- Prefira compras à vista. Assim fica mais fácil controlar o orçamento doméstico. Se você não tem o dinheiro, junte e deixe para comprar no mês seguinte;
- Caso seja necessário fazer compras à prazo, leve sempre em conta os juros. Pode parecer pouco 10% ao mês, mas não é se comparado à inflação mensal que está entre 4% e 5% ao ano;
- Deixe para comprar supérfluos em períodos de baixa de preços. Roupas, calçados e eletrodomésticos ficam mais baratos entre agosto e outubro.
- Ao contratar serviços, exija sempre orçamento prévio e também garantia do serviço realizado.
- Na dúvida quanto ao preço, não compre.

Após um estudo cuidadoso das anotações das despesas dos meses anteriores, pode-se fazer a previsão dos gastos mensais, semestrais e até anuais.

CONSUMIDOR:

· Código de Defesa do Consumidor é uma lei que está à sua disposição. Exija que ele seja respeitado.

RECLAME, ARGUMENTE E FAÇA VALER SEUS DIREITOS. Agora que você já o conhece, divulgue o seu conteúdo.